



Zarządzanie usługami i wsparciem – przełomowe nowatorstwo, czy solidne rzemiosło

Przygotował: Tomasz Urbański

Trzy składowe odpowiedzi



❖ Człowiek

❖ Organizacja, proces

❖ Narzędzia

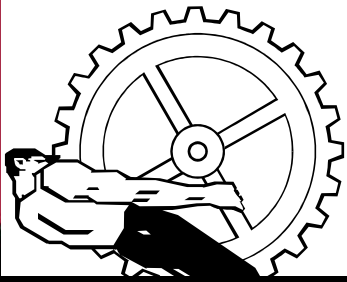


Jedno słowo – klucz

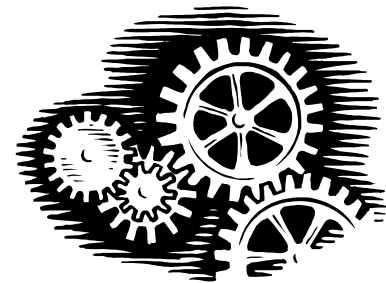


Wiarygodność

- ❖ Rozumie perspektywę odbiorcy,
- ❖ Dysponuje rzetelną informacją,
- ❖ Posiada zdolność sprawczą



- ❖ Zapewniona unia celów
- ❖ Jednolite widzenie stanu spraw
- ❖ Macierzowość



- ❖ Elastyczny workflow
- ❖ Monitoring i raportowanie
- ❖ Repozytoria danych
- ❖ Narzędzia wsparcia



Poszukiwanie równowagi

Przygoda,
nowość

Formalizm

Stabilizacja

Proste błędy,
wpadki

Nieelastyczność

W skali makro :
solidne
rzemiosło

W skali mikro :
przełomowe
nowatorstwo





Dziękuję

Kontakt do prowadzącego:

Tomasz Urbański

mail: info@500solutions.pl